



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP2701_3: Gestionar la atención al cliente que solicita tasación de alhajas y/o gemas”

LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional del "ECP2701_3: Gestionar la atención al cliente que solicita tasación de alhajas y/o gemas".

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. **TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF:	Firma:
Nombre y apellidos del asesor/a: NIF:	Firma:

INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Las actividades profesionales aparecen ordenadas en bloques desde el número 1 en adelante. Cada uno de los bloques agrupa una serie de actividades más simples (subactividades) numeradas con 1.1., 1.2.,..., en adelante.

Lea atentamente la actividad profesional con que comienza cada bloque y a continuación las subactividades que agrupa. Marque con una cruz, en los cuadrados disponibles, el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de cada una de ellas. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda.
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda.
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

1: Recibir al cliente con amabilidad, dándole seguridad, explicándole de manera clara los procesos de tasación para informarle de las operaciones a realizar, aclarar cualquier posible duda y establecer relación entre ambas partes.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Materializar el saludo al cliente, generando un entorno de confianza y comenzando una relación profesional entre ambas partes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2: Aportar la seguridad al cliente, explicando con claridad en qué consiste el proceso de tasación y respondiendo con solvencia y convicción cualquier duda que pueda tener.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3: Promover la confianza del cliente, mostrando puntualidad y cortesía en la cita, conocimiento sobre los procesos de la tasación, y los procesos y códigos éticos que los guían, así como garantizando la integridad, salvaguarda y custodia de las piezas durante todo el proceso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4: Elaborar la ficha de cliente, anonimizando sus datos mediante códigos, asociándola a la nota de encargo que se genere.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2: Determinar las condiciones de la tasación de manera conjunta con el cliente para concretar el rango de mercado en el que encuadrarla, así como para precisar el presupuesto inicial.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Determinar el establecimiento del rango de la tasación, preguntando al cliente para qué la necesita y cuáles pueden ser sus intereses inmediatos y en un futuro próximos para con las alhajas y/o gemas a tasar mostrando cuáles son los principales rangos del mercado y haciendo que entienda la existencia de éstos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2: Calcular el presupuesto inicial, evaluando la cantidad de piezas incluidas en el lote y la dificultad estimada del estudio de cada una de ellas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3: Exponer la justificación del presupuesto al cliente, mostrando los elementos que son necesarios evaluar para determinar el valor de las piezas, indicando la posibilidad de necesitar informes adicionales con su correspondiente coste, garantizando que entienda todos y cada uno de los términos incluidos en el presupuesto, e incluyendo de manera expresa que el cobro de los trabajos del tasador se realizará de manera anticipada a la presentación de los resultados del informe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4: Acordar los medios y formas de pago a través de transferencia bancaria, tarjeta bancaria, pago en efectivo o cualquier otro método que permita dar facilidades al cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3: Recepcionar las alhajas y/o gemas objeto de tasación, custodiándolas y cuidándolas y generando la nota de encargo correspondiente para proceder a su valoración.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Detallar las condiciones del depósito de las alhajas y/o gemas por escrito, informando al cliente de sus derechos y obligaciones, haciendo constar con exactitud los términos de la relación comercial existente entre ambas partes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2: Acometer la recepción de las gemas pesando y midiendo cada una de ellas, anotando descripciones como color, talla y cualquier otra característica relevante de identificación, así como mediante la toma de imágenes de las piezas depositadas, incidiendo en el detalle de posibles daños o deterioros que pudieran presentar, dejando constancia escrita de los mismos en el documento que firmará el cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3: Recepcionar las alhajas y/o gemas objeto de tasación, custodiándolas y cuidándolas y generando la nota de encargo correspondiente para proceder a su valoración.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.3: Entregar el recibo y comprobante de la mercancía depositada al cliente a modo de prueba y como documentación fehaciente de cada alhaja y/o gema, en soporte físico o digital sin especificar en este momento la naturaleza de los materiales con los que están conformadas ni la naturaleza de las mismas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4: Detallar las condiciones de custodia de manera explícita, justificando las que pudieran suponer un coste adicional para el cliente y añadiendo este dato a la documentación que se entrega al cliente en un anexo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5: Acordar los plazos de entrega y recogida, evaluando la carga de trabajo que representan las piezas y preguntando al cliente por sus necesidades de disponibilidad de las mismas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6: Recabar posible documentación de la alhaja o gema como certificados de autenticidad, de series limitadas, facturas de compra, certificados de laboratorios acreditados, entre otros, así como otros requisitos del cliente como posibles preferencias en el caso de tener que realizar lotes o consideraciones que puedan ser útiles para el proceso de tasación a través del cliente ampliando la información sobre el trabajo de tasación a acometer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.7: Generar la nota de encargo, con el detalle del presupuesto elaborado, de las condiciones de la tasación incluidas (contemplando la responsabilidad asumida frente a rotura o deterioro de las piezas), un código o referencia que identifique esta nota de encargo y mediante el cual pueda luego estar vinculado al informe resultante, dándosela a firmar al cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.8: Manejar los datos personales del cliente mediante código, garantizando la privacidad de la información y contribuyendo a una mayor protección de los datos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4: Explicar el informe resultante de la tasación con empatía, precisión y claridad para ilustrar al cliente sobre el documento que recibe.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Especificar las particularidades de la tasación realizada, introduciendo al cliente en los conceptos implicados para entender la documentación de la que se le va a hacer entrega.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4: Explicar el informe resultante de la tasación con empatía, precisión y claridad para ilustrar al cliente sobre el documento que recibe.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.2: Mostrar el informe de tasación, identificando todas sus partes, explicando cada una de ellas y aclarando cualquier posible duda que pudiese surgir, leyendo todo el informe junto con el cliente si fuese necesario y comprobando la comprensión del cliente de las características de sus alhajas y/o gemas y el valor de las mismas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3: Justificar los lotes de reparto, si los hubiera, aludiendo a los criterios en base a los cuáles se han acometido y dejando constancia de las diferencias significativas de valor que pudieran existir entre unos y otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4: Modular la actitud del cliente, orientándola progresivamente en el sentido de la información que se le va a aportar, intentando prevenir posibles alteraciones emocionales que lastren la relación profesional y comercial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5: Efectuar el cobro de los servicios prestados, utilizando los métodos de pago acordados de manera anticipada a la presentación del informe de tasación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6: Manifestar las aclaraciones relativas a las diferencias entre un informe de tasación y un certificado de calidad de una posible gema al cliente contribuyendo a evitar usos indebidos de estos informes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.7: Explicitar los procesos y códigos éticos que se siguen, previniendo posibles situaciones y/o peticiones inadmisibles por parte del cliente y notificando lo que se puede y no se puede hacer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.8: Ofrecer la información complementaria que el cliente demanda, incidiendo en el rango de mercado para el que se haya elaborado el informe, explicitando las ventajas y desventajas que pueda suponer cada opción y ampliando la visión del cliente sobre otras opciones diferentes a las que tuviera previstas, atendiendo al mayor beneficio para él.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>